



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa
de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Alcántara Quiñones, María Luisa.

ASESORES:

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Defilia

Mg. Pinglo Bazán, Miguel.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERU

2017

Página del jurado

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Defilia

Presidenta

Dra. Baltodano Nontol, Luz

Secretaria

Dra. Ximena Álvarez Silva

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y
colmarme de bendiciones en
cada etapa de mi vida.

A mi papá Luis Fernando,
porque a lo largo de su vida, su
único objetivo fue que yo fuera
profesional. Lo logré. Y aunque
no esté presente, mis logros
siempre son para él.

A mi mamá, a mi hermana y a
mi familia, por siempre
apoyarme y estar conmigo en
los buenos y malos
momentos.

María Luisa Alcántara Quiñones.

Agradecimiento

A mi papá, que aunque se fue a puertas de culminar mi carrera universitaria, sé que está conmigo disfrutando de mis logros y éxitos.

A mi mamá, le agradezco por su paciencia, por su apoyo y fortaleza que me ha brindado a lo largo de estos cinco años de estudios.

A todos mis docentes, quienes me encaminaron en la formación como profesional, brindándome sus conocimientos y experiencia, las cuales supe aprovechar para mi crecimiento personal y profesional.

A la Universidad César Vallejo, por haberme albergado en mi formación profesional a lo largo de mi etapa como universitaria.

Declaratoria de autenticidad

Yo Alcántara Quiñones, María Luisa con DNI N° 76779087, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, julio del 2017

María Luisa Alcántara Quiñones
DNI: 76779087

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La autora

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016, en una investigación no experimental cuyo diseño fue el transversal correlacional, aplicándose en una población de 40 colaboradores, considerados también como la muestra a través de un muestreo por conveniencia. El instrumento utilizado fue el Cuestionario UWES – 17 de Bakker y Shaufeli (2003), agrupado en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, cuya escala de medición fue ordinal tipo Likert y el Cuestionario SL SPC en español de Sonia Palma Carillo (1999), cuya escala de medición fue ordinal de tipo Likert, agrupada en siete factores. Los resultados concluyeron que en cuanto al nivel de Engagement, el 52.5% de los colaboradores se ubican en un nivel bajo, mientras que de acuerdo a la satisfacción laboral, se observó que el 62.5% se encuentran parcialmente insatisfechos. Finalmente, según la correlación de Spearman, se halló correlación altamente significativa ($p < 0.01$), directa y en grado medio, del Engagement con el satisfacción laboral en los colaboradores en referencia.

Palabra clave: Engagement, satisfacción laboral, correlacional.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between Engagement and Labor Satisfaction of the administrative area in the company UNIMAQ S.A. Trujillo, in 2016, in a non-experimental research whose design was the cross-correlational, applied in a population of 40 collaborators, also considered as the sample through a sampling for convenience. The instrument used was the UWES - 17 Questionnaire of Bakker and Shaufeli (2003), grouped into three dimensions: vigor, dedication and absorption, whose scale of measurement was Likert - type ordinal and the SL SPC Questionnaire in Spanish by Sonia Palma Carillo (1999) , Whose measurement scale was ordinal Likert type, grouped into seven factors. The results showed that, in terms of level of engagement, 45% of employees are located at an average level, while according to job satisfaction, it was observed that 47% are located at an average level. Finally, according to the Spearman correlation, there was a significant ($p < 0.01$) correlation, directly and in the mean degree, of the engagement with job satisfaction in the collaborators in question.

Keywords: Engagement, job satisfaction, correlational.

Índice

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	IV
Presentación	V
Abstract	VII
Índice	8
Introducción	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	12
1.2.1. Internacional	12
1.2.2. Nacionales	14
1.2.3. Locales	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Engagement	15
1.3.2 Satisfacción laboral.....	21
1.4 Formulación del Problema	25
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	27
1.7.1 General.....	27
1.7.2 Específicos	27
MÉTODO	28
II. Método	29
2.1. Diseño de investigación.....	29

2.2. Variables, operacionalización de variables	29
2.3. Población y muestra.....	32
2.3.1. Población.	32
2.3.2. Muestra.	32
2.3.3. Unidad de análisis	32
2.3.4. Muestreo	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1. Técnicas e Instrumentos.	33
2.4.2. Ficha Técnica.	34
2.4.3. Confiabilidad.	34
2.4.4. Descripción del Instrumento.	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos	37
RESULTADOS	38
DISCUSIÓN	49
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	57
VII. Referencias	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	59

Introducción

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

Actualmente las organizaciones ofrecen sus servicios y/o productos a sus clientes con el fin de obtener más ingresos, pero no se percatan en sus colaboradores y los problemas que estos puedan tener dentro de su ámbito laboral, ya que los trabajadores son el capital humano que posee una organización y deben de sentirse satisfechos en el área en donde estén situados como también en sus remuneraciones.

Por otro lado, los trabajadores deben sentirse comprometidos con la organización donde laboran ya que así en conjunto se puede llegar a los objetivos planteados. El Engagement y la Satisfacción laboral son primordiales en una empresa de este modo contarán con trabajadores engaged.

Hoy en día en el mercado laboral, las organizaciones se encuentran en continuos cambios. En la gran mayoría de empresas tratan de competir y sobrevivir mediante el recorte de costos y gastos y la reducción de personal, ahora existen acuerdos de conformidad respecto a que el Engagement y la satisfacción laboral es el eje principal para que una organización surja con éxito.

Sin embargo, existen alternativas para que las organizaciones puedan surgir, creciendo con el desarrollo de sus actividades en conjunto con el personal de trabajo. Las empresas de hoy en día necesitan trabajadores proactivos con ganas de hacer las cosas bien, que tengan conocimientos pero que también estén dispuestos a cambios sin quejarse y poder trabajar con satisfacción, enganchados con su trabajo y comprometidos a altos estándares de calidad.

Por estas razones las conductas organizacionales positivas ha conllevado al estudio del Engagement como un indicador del capital humano orientado de una manera positiva para el desarrollo positivo del desempeño de los trabajadores buscando un trabajador dedicado, enérgico y satisfecho el cual disfrute de las labores que realiza, en otras palabras, un trabajador engaged.

El Engagement hace referencia hasta qué punto un trabajador se siente conectado con sus labores en su empresa, es la identificación positivamente en el trabajo, no olvidando sus propios valores y objetivos de tal manera que posee una confianza positiva en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y se sienta Satisfecho en la organización.

Por lo ya mencionado se optó por hacer un estudio de Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativo de la empresa UNIMAQ S.A de la sucursal de Trujillo, año 2016 debido a que se observó en su ambiente cotidiano que el personal tiene algunos conflictos, al parecer no se sienten comprometidos con la empresa y no se sienten satisfechos, por lo cual en este estudio se obtendrá el Nivel de Engagement y Satisfacción Laboral y servirá como antecedente para futuras investigaciones a empresas privadas y públicas y ayudará también a futuras propuestas para mejorar el ámbito laboral de esta empresa.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Orgambídez, Pérez y Borrego (2015) en su investigación titulada “Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo” en la Universidad de Algarve, Portugal. Realizaron un estudio el cual tuvo como objetivo hallar la relación entre estrés de rol, engagement y satisfacción laboral, usando el modelo de demandas de recursos laborales, el cual plantea al

engagement como mediador de sobrecarga de rol, conflicto, ambigüedad y satisfacción del colaborador. Se obtuvo una muestra de 586 trabajadores y los resultados arrojaron que los estresores de rol se relacionan negativamente con satisfacción en el trabajo, al igual que el conflicto de rol y la satisfacción. La correlación de Pearson influyó negativamente ante ambigüedad, sobrecarga y conflicto, por otro lado se halló una relación positiva y significativa de satisfacción en el trabajo y el engagement de (.46), respecto al engagement los resultados fueron que el conflicto de rol y ambigüedad no se relacionan con esta variable (pp. 69 – 77).

Caicedo (2014) en su estudio titulado “Engagement y Satisfacción Laboral: ¿Influyen en la Satisfacción del Cliente?” Investigación para obtener el título de Psicóloga, en la Universidad de La Sabana, Colombia. La investigación fue de tipo correlación el cual se planteó como objetivo identificar si existía relación directa entre el engagement y satisfacción laboral con la variable satisfacción al cliente, contando con una muestra de 24 mujeres, 16 varones y 651 clientes de comida rápida. Se aplicó la escala UWES para el Engagement, la prueba de Gran empleador para satisfacción laboral y se diseñó una prueba virtual para satisfacción al cliente. Posteriormente se aplicó la prueba Anova y se llegó a la conclusión de que el modelo tiene una significancia deficiente y su relación fue tan solo 0.258 con respecto a satisfacción del cliente, de modo tal que la satisfacción laboral y el engagement no intervienen directamente con la variable en mención. Los resultados mostraron que la dimensión dedicación sobresalió en la muestra, lo cual explica que los trabajadores poseen elevados niveles de compromiso, inspiración y entusiasmo. Por otro lado, la absorción y el vigor deben de mejorar con programas de capacitación y de este modo se podría incrementar el engagement, proyecto de vida y perspicacia en el trabajo (pp. 21-22).

Córdoba (2015) en su estudio “Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, para obtener su título profesional de psicóloga industrial por la universidad de Landívar. Fue realizado con el objetivo de identificar los niveles de engagement en un grupo de

colaboradores. Se llevó a cabo con una muestra aleatoria simple conformada por un grupo de 69 colaboradores en un rango de edad de 18 a 45 años. Se utilizó el cuestionario UWES que consta de 17 ítems con una escala tipo likert, la cual mide los factores de vigor, dedicación y absorción. La investigación fue de tipo descriptiva. Se concluyó que los colaboradores presentan alto nivel de engagement, siendo colaboradores entusiastas hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización. El nivel de vigor en los colaboradores de las diferentes áreas de la industria se encuentra en un nivel alto, los colaboradores se caracterizan por tener voluntad de dedicar esfuerzo en sus actividades laborales y la persistencia ante dificultades. En cuanto al nivel de dedicación se pudo identificar que los colaboradores se encuentran con un alto nivel, es por ello que se involucran con sus actividades laborales. Se identificó que el factor absorción se encuentra en un nivel alto, ya que los colaboradores de la industria se caracterizan por estar concentrados en el ámbito laboral.

1.2.2. Nacionales

Huapaya (2017) en su estudio titulado “Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote” para la obtención de licenciada en psicología por la Universidad César Vallejo de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. El diseño de investigación fue descriptivo - correlacional y la muestra estuvo conformada por 350 docentes a los cuales se les aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) creado por los autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, su adaptación acá en el Perú (Lima) lo hicieron Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet en el año 2015. Para medir la segunda variable se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) creado por la autora Sonia Palma Carrillo en el año 2006. Los resultados de la investigación refleja que existe correlación positiva moderada de 0.5 entre las dos variables, además según el p-valor, 0.000, menor a 0.01 indica que esta correlación positiva moderada es altamente significativa. Sin embargo en la correlación de los factores

Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos con la variable Engagement se obtuvo como resultado que existe correlación positiva débil de 0.1 y 0.3 respectivamente, pese a ello esta correlación es altamente significativa. Finalmente en cuanto a los niveles de la variable Engagement se observa que predomina el nivel alto con el 39.1% de los docentes encuestados; y en cuando a los niveles de Satisfacción Laboral, predomina el nivel promedio con 36.3%.

1.2.3. Locales

Chicoma (2012), realizó una investigación sobre Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de educación básica regular (Trujillo). El estudio se realizó con una muestra de 44 docentes de ambos sexos. Los instrumentos que se utilizaron para esta investigación fueron el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Los resultados en base a los niveles de satisfacción de los docentes fueron: el 54.6% en cuanto a la satisfacción laboral total se ubica en la categoría muy satisfecho; y en cuanto a los factores significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, el 45,4% y 36,4% respectivamente, se ubican en la categoría muy satisfecho; en el factor condiciones de trabajo el 47,7% se ubica en la categoría promedio; y finalmente en el factor beneficios económicos el 57,5% de los docentes se encuentra insatisfecho.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Engagement

Teorías de las demandas y recursos laborales.

Bakker y Demerouti (2013) sustentan que en la teoría de Demandas y Recursos Laborales se han incluido estudios como el Síndrome de burnout, el compromiso organizacional y también la variable de estudio; el engagement.

De esta manera, los mismos autores, Bakker y Demerouti (2013) afirman que el modelo se divide en las categorías de demandas y recursos laborales. De modo que las demandas laborales se relacionan con orientaciones en el trabajo que requiere de un esfuerzo perpetuo. Mientras que los recursos Laborales simbolizan otras actitudes que involucran la baja de exigencias en el trabajo contribuyendo al logro de los objetivos planeados, estimulando el aprendizaje, el desarrollo y por consiguiente el crecimiento personal.

De modo que el modelo de DRL se desliga en dos métodos, de disminución de la salud y el proceso motivacional. El primero está conectado con el agotamiento, y el segundo conectado a los recursos; los cuales están relacionados a la motivación, la satisfacción en el trabajo y el engagement (Bakker & Demerouti, 2013).

También afirman que las demandas y los recursos laborales se enlazan en el periodo de predecir el bienestar organizacional. De modo que los recursos pueden intervenir cautelosamente de dos formas posibles en el rendimiento. La primera, los recursos reducen el choque del estrés y el malestar. En la segunda, las demandas aumentan el choque de los recursos laborales en la motivación y engagement. Es por ello que las anteriores investigaciones han aseverado que los recursos laborales tienen mayor importancia en el engagement cuando son superiores las demandas (Bakker & Demerouti, 2013).

Definición del Engagement.

Kahn (1990, citado por Rodríguez, Martínez & Sánchez, 2014) definió el engagement como una energía se que direcciona hacia las metas de una organización, siendo personas que están cognitiva, física y emocionalmente interconectados con las labores que se realizan en el trabajo.

Schaufeli, Martínez, Marquez-Pinto, Salanova y Bakker (2002, citado por Rodríguez, Martínez & Sánchez, 2014) definen el engagement como un concepto que contiene varias dimensiones (multidimensional) caracterizado por vigor, dedicación y absorción.

Schaufeli y Bakker (2003), refieren que es:

“Un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular”
(p. 6)

Por lo antes mencionado se concluye que el Engagement es un estado mental positivo donde los trabajadores están comprometidos con su empresa, y que se caracteriza por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, los cuales no se generan por algo específico o por un estado momentáneo si no que, permanece en el tiempo por lo que conlleva asociarlo con el compromiso laboral, el alto desempeño y la satisfacción laboral.

Dimensiones del Engagement.

Vigor.

Schaufeli y Bakker (2003), refieren que “Se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo a l trabajo y la perseverancia ante las dificultades.” (p. 6)

Carrasco, De la Corte y León (2010), mencionan que es “la energía como opuesto al agotamiento. Se identifica por el nivel elevado de energía, rapidez

mental y resistencia mientras se labora, el deseo, la firmeza y la voluntad de brindar esfuerzo a pesar que aparezcan obstáculos.” (p.12).

Valdez y Ron (2011), Refieren que “se mide mediante seis ítems, que hace referencia al alto nivel de energía, voluntad de dar esfuerzo sin fatigarse y la persistencia frente a problemas u obstáculos” (p.7).

Dedicación.

Schaufeli y Bakker (2003), afirman que “se caracteriza por el estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado” (p. 6).

Carrasco et al. (2010), describen que es la elevada complicitad en el trabajo, un conjunto de alto nivel del significado por el trabajo y el sentimiento de entusiasmo, orgullo e inspiración. Quiere decir que es involucrarse, inspirarse, estar orgulloso, caracterizado por un sentimiento de desafío e importancia (p.12).

Valdez y Ron (2011), afirma que la dedicación puede “ser medida mediante cinco ítems plasmados en el cuestionario que hacen referencia al significado por el sentir del labor que se realiza y al sentirse orgulloso, inspirado, retado por el trabajo e inspirado” (p.7).

Absorción.

Schaufeli y Bakker (2003), señalan que “Se caracteriza por estar completamente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se percibe desagrado por tener que abandonar el trabajo” (p. 6).

Carrasco et al. (2010), refieren que es “Una etapa donde la concentración del tiempo pasa rápidamente y el trabajador tiene dificultades para desvincularse del trabajo debido a la sensación de disfrute y realización que se percibe.” (p.13).

Valdez y Ron (2011), Refieren que la absorción “se mide mediante seis ítems que representan a estar felizmente inmerso en el trabajo y poseer dificultades para desligarse, de manera que el tiempo pasa rápidamente y el trabajador se olvida de todo.” (pp. 7-8).

Causas.

Salanova y Schaufeli (2004) detallan que la investigación científica ha demostrado como posibles causas del Engagement, los recursos laborales como por ejemplo, la autonomía y el apoyo del entorno social; los recursos personales tales como la Auto eficiencia, la involucración emocional fuera del trabajo y la recuperación debida al esfuerzo. Asimismo, el Engagement es estar asociado positivamente con las características que presenta el puesto de trabajo, donde pueden considerarse como recursos motivadores o causantes de altos niveles de Engagement, mantener una red social de apoyo en relación a pares y superiores, la autonomía laboral, las posibilidades de desarrollo y facilidades de formación (p.119).

Beneficios del engagement en la organización.

Los beneficios del engagement en la organización es poder mejorar la salud mental del trabajador, lo cual genera buenos resultados en la empresa; a nivel individual disminución de quejas en relación al estrés, mayor interacción con los compañeros, la incrementación de innovación y creatividad; a nivel empresarial, menos ausentismo al trabajo, mejora de la imagen corporativa; a nivel interpersonal, incremento de emociones sociales positivas con relación al trabajo mejorando la atención al cliente y a los compañeros; esto conlleva a uno de los

objetivos primordiales de la administración de recursos humanos, cuidar del capital humano que es el corazón de la empresa (Salanova & Shaufeli, 2004, pp.120-121).

Medición.

El UWES o escala de Utrecht de Engagement en el trabajo es el cuestionario más utilizado para la evaluación del engagement. Este cuestionario incluye 3 subescalas: vigor, dedicación y absorción. Originalmente el UWES contenía 24 ítems, después de pruebas psicométricas, la versión definitiva quedó establecida en 17.

Shaufeli y Bakker (2003) aseguran que en ocasiones la puntuación total del engagement puede ser más útil en la investigación empírica. De otro modo la escala ha mostrado características psicométricas satisfactorias. La consistencia interna de las tres subescalas ha mostrado índices satisfactorios en un rango que oscila entre 0.80 y 0.90. En los análisis psicométricos subsecuentes, se encontraron inconsistentes otros dos ítems por lo que en algunos estudios también se utilizó una versión del UWES de 15 ítems (Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli, 2001).

En la presente investigación se utilizará Utrecht Work Engagement Scale – UWES – en su versión de 17 ítems, en una escala de tipo Likert, de 7 opciones de respuesta según la frecuencia con que experimentan lo expresado en las tres subescalas vigor, dedicación y absorción de forma individual. Para la obtención de los resultados de cada uno de los tres componentes, se deberá sumar la calificación de los ítems de cada dimensión y dividir esta suma por la cantidad de ítems que contenga cada una de estas. Para la puntuación final se debe seguir el mismo procedimiento. El valor total, por lo general oscilará entre 0 y 6 y, este a la vez, estará comprendido dentro de una de las cinco categorías establecidas para la calificación: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto (Valdez & Ron, 2001)

Actualmente el UWES está disponible en 22 idiomas.

1.3.2 Satisfacción laboral

Palma (1999), teoriza a la satisfacción laboral como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p.10).

Locke (1976, citado por Chiang, Salazar, Martín, & Núñez, 2011) teoriza a la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.7).

Boada y Tous (1993, citado por Chiang et al., 2011) mencionan que “la satisfacción laboral es conceptualizada como un factor que determina el grado de bienestar que un trabajador experimenta en su centro de labor” (p.7).

Rice, Gentile y McFarlin (1991, citado por Serrano, Ortega, Riveros & Reyes, 2015) Definen la satisfacción laboral como “una función de relación entre lo que uno quiere de un trabajo y la percepción de lo que éste ofrece o requiere” (p.2113).

Del mismo modo, Locke (1976, citado por Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010) en su estudio llegó a la conclusión que la satisfacción laboral es consecuencia de la valoración que un trabajador percibe en su centro de trabajo, es así que es de suma importancia el conocimiento de los valores en el trabajo, beneficiando satisfacer las necesidades básicas psicológicas y físicas. De modo tal, que los factores de la satisfacción laboral están en función a las condiciones de trabajo o eventos, remuneraciones, reconocimientos, beneficios, promociones y los llamados agentes de satisfacción (compañía, compañeros, supervisión y dirección).

De otra forma Palma (1999), generó siete factores basados en una escala validada denominada Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), descritos a continuación.

La Escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociada a siete factores que se definen como sigue:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desarrolla el trabajo cotidiano y se constituye como facilitador del mismo.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por el trabajo que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas

El grado frente a las reglas o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con los compañeros de trabajo en la organización o área de labor con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que se relaciona el trabajador con las tareas cotidianas en la organización donde se trabaja.

Factor VII: Relación con la Autoridad

La apreciación que percibe el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (pp .2-6).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Meliá y Peiró (1998), logran medir la Satisfacción Laboral en tres dimensiones: Satisfacción con el Ambiente Físico: Percepción por parte de los miembros de una organización con respecto al espacio o lugar en donde se desarrolla el trabajo y el entorno físico, la temperatura, limpieza e higiene y salubridad; satisfacción con la supervisión: refiriéndose al grado de proximidad y frecuencia con el que los superiores juzgan el desenvolvimiento de los trabajadores y Satisfacción con las prestaciones recibidas: refiriéndose al grado de responsabilidad en función al cumplimiento de la empresa para con sus empleados.

La evaluación o medición de la satisfacción laboral según Kalleberg (1977) citado por Seifert y Umbach (2008), se basa en seis dimensiones agrupándola en dos grupo referidos al: trabajo en sí y a las facetas del trabajo. La intrínseca está en función al nivel en que el trabajo resulta interesante y en cuanto a las facetas de trabajo: De conveniencia, relación con los compañeros de trabajo, la financiera, disponibilidad de recursos y de carrera (p.9).

Existen teorías planteadas por distintos investigadores las cuales agrupan a las dimensiones, podemos tomar como ejemplo a Herzberg, Mausner y Snyderman, quienes constituyen:

La teoría bifactorial de Herzberg, el cual agrupa a las dimensiones pertenecientes a la satisfacción laboral en dos grupos: Factores de higiene y motivadores. En el caso de los factores de higiene se refiere al contexto externo del trabajo como: la seguridad, las condiciones de trabajo, las relaciones con el supervisor, la supervisión, las políticas de la organización y de la administración, las relaciones con pares y subordinados, entre otros. Y en el caso de los motivadores abarca sucesos positivos como: la

responsabilidad, el reconocimiento, el logro, el trabajo en sí mismo, el crecimiento y el desarrollo profesional (p. 2113).

Medición

Se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral denominada SL – SPC de la autora Sonia Palma Carrillo creada en 1999, con procedencia en Lima – Perú, esta prueba puede ser individual o colectiva, consta de 36 ítems de tipo Likert y dura aproximadamente entre 15 a 20 minutos. Esta escala permite hallar el nivel de la Satisfacción Laboral a nivel global y específica según sus 7 factores: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, políticas Administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Palma, 1999).

1.4 Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017?

1.5 Justificación del estudio

De acuerdo con los juicios fundados por Hernández, Fernández y Baptista (2010), la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

a) Conveniencia

La presente investigación será realizada de forma trascendental, puesto que beneficiará a la organización, dándoles a conocer la relación que tendría el Engagement sobre la satisfacción laboral de los colaboradores.

b) Relevancia Social

La contribución con respecto a la sociedad será fundamental debido a que los trabajadores obtendrán conocimientos para sentirse a gusto en su centro de labor, beneficiando principalmente a las organizaciones del sector privado.

c) Implicaciones prácticas

El presente estudio de investigación va a generar que las organizaciones se enfoquen en la importancia del Engagement en cada uno de sus colaboradores y la relación que hay con respecto a la Satisfacción Laboral para mejorar el desempeño en el centro de labor.

d) Valor Teórico

En este proyecto de investigación se brindará información necesaria y adecuada a los trabajadores de la organización con el fin de desarrollar conocimientos específicos y claves, los cuales ayudarán para el desempeño laboral.

e) Utilidad Metodológica

El presente estudio de investigación es tipo correlacional, cuya finalidad será determinar qué relación tienen ambas variables que son objeto de estudio “Engagement” y “Satisfacción Laboral”. Ambas variables serán medidas por medio de dos instrumentos validados y adaptados a cuestionarios de otros investigadores, que al mismo tiempo pueden ser adaptados a organizaciones, y así mejorar la percepción de los trabajadores en su centro de labor.

1.6 Hipótesis

Hi: Existe relación directa entre el Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016.

Ho: No existe relación directa entre el Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 General.

Determinar la relación que existe entre Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016

1.7.2 Específicos

- ✓ Identificar el Engagement del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017.
- ✓ Identificar la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017.
- ✓ Determinar la relación que existe entre el Vigor y la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017.
- ✓ Determinar la relación que existe entre la Dedicación y la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017.
- ✓ Determinar la relación que existe entre la Absorción y la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017.

MÉTODO

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Es de tipo no experimental y de corte transversal, debido a que no se maniobran, cambian y no se modifica ninguna de las variables de estudio; y transversal porque el personal administrativo es observado en su ambiente natural de trabajo y posterior a ellos se determinó halla la relación de dichas variables en un periodo dado.

2.2. Variables, operacionalización de variables

Variable 1

Engagement

Variable 2

Satisfacción Laboral

Tabla 2.1

Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
ENGAGEMENT	Shaufeli y Bakker (2003), definen el Engagement como un estado mental positivo, satisfactorio relacionado al trabajo; caracterizador por vigor, dedicación y absorción.	Test denominado Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES – 17), de origen Holandés (Bakker y Schaufeli, 2003) El cual será aplicado al área administrativa en la Empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016	VIGOR	Energía en el trabajo Vigor en el trabajo Predisposición en el trabajo Tiempo en el trabajo Persistencia en el trabajo Trabajo sobre adversidad	1, 4, 8, 12, 15, 17	Ordinal
			DEDICACION	Motivación en el Trabajo Entusiasmo en el trabajo Inspiración por el trabajo Orgulloso del trabajo que se hace Trabajo retador	2, 5, 7, 10, 13	
			ABSORCIÓN	Disfrute en el trabajo Concentración en el trabajo Felicidad en el trabajo Inmerso en el trabajo Fluidez en el trabajo Conexión con el trabajo	3, 6, 9, 11, 14 y 16.	
SATISFACCIÓN LABORAL	Locke (1976, p. 64) define a la Satisfacción Laboral como “un estado emocional	Palma, S. (1999) generó siete factores basados en una escala validada denominada	Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución física del área de trabajo Grado de comodidad del ambiente de trabajo Grado de conservación de infraestructura	1, 13, 21, 28, 32	

<p>positivo o Satisfacción</p> <p>placentero de Laboral de</p> <p>resultante de Sonia Palma</p> <p>una percepción (SL-SPC), la cual</p> <p>subjetiva de las experiencias del área</p> <p>laborales del administrativa</p> <p>sujeto”. de la empresa</p> <p>Rango: UNIMAQ S.A.</p> <p>1-2 Altamente Trujillo, año</p> <p>Insatisfecho. 2016</p> <p>2.1-3</p> <p>Parcialmente</p> <p>Insatisfecho.</p> <p>3.1-4</p> <p>Regularmente</p> <p>Insatisfecho</p> <p>4.1-4.5</p> <p>Parcialmente</p> <p>Satisfecho</p> <p>4.5-5 Altamente</p> <p>Satisfecho</p>	<p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>Grado de complacencia del incentivo económico</p> <p>Nivel de aceptación con lo que se realiza</p> <p>Grado de cumplimiento con las normas</p> <p>Reconocimiento de esfuerzo por el trabajo</p> <p>Conformidad con el horario designado</p> <p>Grado de interrelación con miembros de la organización</p> <p>Ambiente de trabajo adecuado</p> <p>Oportunidad de realizar actividades significativas</p> <p>Grado de autorrealización del trabajo</p> <p>Valoración con las tareas asignadas</p> <p>Apreciación con la relación de jefes</p> <p>Valoración de los jefes con las actividades</p> <p>Grado de relación con los superiores</p>	<p>2, 7, 14, 22</p> <p>8, 15, 17, 23, 33</p> <p>3, 9, 16, 24</p> <p>4, 10, 18, 25, 29, 34</p> <p>5, 19, 11, 26, 35, 30</p> <p>6, 12, 20, 27, 31 y 36.</p>	<p>Ordinal</p>

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La empresa Unimaq S.A. en la sucursal de Trujillo cuenta con cuarenta colaboradores en el área administrativa. $N= 40$.

2.3.2. Muestra.

La muestra que se obtiene de esta organización es sólo 40 colaboradores, por ser una población pequeña no va a ser necesario realizar un muestreo.

$$n= 40$$

2.3.3. Unidad de análisis

Colaborador de la empresa UNIMAQ S.A. en la sede de Trujillo perteneciente al área administrativa.

2.3.4. Muestreo

El muestreo utilizado fue el muestreo por conveniencia, utilizándose la totalidad de la población para conformar la muestra.

Criterios de inclusión:

Para la presente investigación sólo se tomará en cuenta a trabajadores del área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A en la sede de Trujillo.

Criterios de exclusión:

Para el presente estudio no se tomará en cuenta a trabajadores de otras áreas de la empresa UNIMAQ S.A en la sede de Trujillo, como por ejemplo: almacén, personal de seguridad, mantenimiento.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e Instrumentos.

a) *Engagement.*

Tabla 2.2

Técnica e instrumento de recolección de datos para medir el Engagement.

Técnica	Instrumento
Evaluación psicométrica	Cuestionario UWES – 17 en español de Bakker y Shaufeli (2003)

b) *Satisfacción Laboral.*

Tabla 2.3

Técnica e instrumento de recolección de datos para medir la Satisfacción Laboral.

Técnica	Instrumento
Evaluación psicométrica	Cuestionario SL SPC en español de Sonia Palma Carillo (1999)

2.4.2. Ficha Técnica.

Los instrumentos que se van a utilizar en esta investigación es la adaptación española del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17) de origen Holandés, cuyos autores fueron Shaufeli y Bakker en el año 2003. Con respecto a la satisfacción laboral se aplicará la escala SL – SPC creada en 1999 por la autora Sonia Palma Carrillo.

Para el desarrollo de ambos instrumentos es aproximadamente 20 minutos por cada uno.

2.4.3. Confiabilidad.

Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad de ambos instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, puesto que la encuesta ha sido elaborada en una escala basada en tipo Likert de 6 puntos la primera de Engagement y 4 puntos la segunda de Satisfacción Laboral. Se realizó una encuesta a una muestra piloto de 8 trabajadores. Para engagement se obtuvo un coeficiente alfa $>.8$ lo cual quiere decir que el instrumento es aceptable y bueno, de igual manera para satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente alfa $>.8$ que significa que el instrumento empleado también es bueno (George & Mallery, 2003, p.231).

El resultado muestra lo siguiente:

Tabla 2.4

Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Encuestas realizadas
0,81	08

Estadísticos de confiabilidad del instrumento de Engagement.

Tabla 2.5

Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Encuestas realizadas
0,80	08

Estadísticos de confiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral.

2.4.4. Descripción del Instrumento.

Para la construcción del cuestionario UWES – 17 se partió de un pool inicial de 24 ítems, luego de efectuar una serie de estudios psicométricos, quedó una versión de 17 ítems distribuidos en 3 dimensiones: vigor dedicación y absorción. Las respuestas están codificadas en una escala de tipo Likert de seis puntos: el punto cero se hace referencia a Nunca – Ninguna vez; el primer punto es: casi nunca – pocas veces al año; el segundo punto es: algunas veces – una vez al mes o menos; el tercer punto es: regularmente – pocas veces al mes; el cuarto punto es: bastantes veces – una vez por semana; el punto 5 es: casi siempre – pocas veces por semana y por último el punto 6 es: siempre – todos los días.

Dimensiones que se evalúan son: vigor, conformado por los ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17; dedicación, formado por 2, 5, 7, 10, 13 y absorción, conformados por los ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 16.

Para la construcción de la escala de SL – SPC el cual consta de 36 ítems que permitirá dar un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, además de ellos también se podrá medir las dimensiones que la satisfacción posee, las respuestas están codificadas en una escala de tipo Likert.

Sonia palma Carrillo menciona que la satisfacción se mide mediante 7 factores los cuales tienen ítems y se distribuyen de la siguiente manera: para el primer Factor que es Condiciones físicas y/o materiales son: 1, 13, 21, 28, 32; para el segundo factor beneficios laborales y/o remunerativos son los ítems: 2, 7, 14, 22; para el tercer factor políticas administrativas: 8, 15, 17, 23, 33; para el cuarto factor relaciones interpersonales: 3, 9, 16, 24; para el quinto factor desarrollo personal: 4, 10, 18, 25, 29, 34; para el sexto factor desempeño de tareas: 5, 19, 11, 26, 35, 30 y para el último factor que es el séptimo relación con la autoridad: 6, 12, 20, 27, 31 y 36.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar e interpretar los resultados de Engagement y Satisfacción laboral se utilizará el programa de Microsoft Excel 2013 para desarrollar los análisis de una manera adecuada y realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos, para establecer la relación que existe entre Engagement y Satisfacción laboral se utilizó la correlación de Spearman, con el propósito de observar si verdaderamente ambas variables poseen una correlación significativa o no.

Para analizar el Engagement en el personal administrativo de la empresa UNIMAQ S.A de Trujillo se utilizará un cuestionario aplicando la técnica de la encuesta conformada por 17 ítems y para determinar los puntajes se utilizará la escala de Likert con un puntaje de: Ninguna vez = 0, Pocas veces al año = 1, Una vez al mes o menos = 2, Pocas veces al mes = 3, Una vez por semana = 4, Pocas veces por semana = 5, Todos los días = 6.

De la misma manera para analizar la Satisfacción laboral del personal administrativo se utilizará el instrumento cuestionario aplicando la técnica de encuesta conformada por 36 ítems de tipo Likert con un puntaje de 1 al 5 los cuales

son: Total de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Indeciso (I), En desacuerdo (D), Total desacuerdo (TD), respectivamente.

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio se tendrá en cuenta los siguientes aspectos éticos: el respeto por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes de esta investigación, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de datos e información.

RESULTADOS

III. Resultados

3.1 Resultados de la distribución según nivel de Engagement y nivel de Satisfacción laboral en el Trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Tabla 1

Media y desviación estándar y nivel de Engagement según dimensiones en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Dimensiones	Media	Desviación estándar	Nivel
Vigor	2.95	1.15	Bajo
Dedicación	2.93	1.07	Bajo
Absorción	2.83	1.06	Bajo
Engagement laboral	2.90	1.06	Bajo

En la tabla 1, se observa que la puntuación promedio en las respuestas a las preguntas que miden las tres dimensiones y el Engagement a nivel general presentan valores que oscilan entre 2.83 a 2.90; Asimismo la variabilidad promedio de las puntuaciones tomó valores entre 1.06 y 1.15 puntos. Identificando que el nivel de Engagement general, así como en los factores: Vigor, Dedicación y Absorción correspondieron a un nivel bajo según lo establecido por los autores e la Escala de Engagement en el trabajo (UWES). Lo cual quiere decir que los colaboradores de dicha empresa no se sienten enganchados con la empresa, puesto que no se siente con ganas de trabajar por pasión si no, por cumplir con sus responsabilidades.

Tabla 2

Distribución según nivel de Engagement en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Nivel de Engagement	Nº	%
Muy bajo	2	5.0
Bajo	21	52.5
Medio	12	30.0
Alto	5	12.5
Muy alto	0	0.0
Total	40	100.0

La Tabla 2, evidencia los niveles de Engagement en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, observando que el mayor porcentaje de colaboradores evidenciaron un nivel bajo en tanto que solamente el 12.5% de los referidos colaboradores presentaron un nivel alto, y ninguno de ellos un nivel muy alto de Engagement.

Tabla 3

Distribución según nivel en dimensiones del Engagement en el Trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Nivel en dimensión	n	%
Vigor		
Muy bajo	27.5	27.5
Bajo	32.5	32.5
Medio	32.5	32.5
Alto	5.0	5.0
Muy alto	2.5	2.5
Total	40	100.0
Dedicación		
Muy bajo	3	7.5
Bajo	21	52.5
Medio	13	32.5
Alto	2	5.0
Muy alto	1	2.5
Total	40	100.0
Absorción		
Muy bajo	2	5.0
Bajo	21	52.5
Medio	12	30.0
Alto	5	12.5
Muy alto	0	0.0
Total	40	100.0

En la tabla 3, se presenta la distribución según nivel en dimensiones del Engagement en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, apreciando que en las dimensiones: Dedicación y Absorción predomina el nivel bajo, con porcentajes respectivos de 52.5% en cada caso, y en el factor vigor se aprecia el porcentaje (32.5%) de colaboradores con niveles medio y bajo; se observa también que con niveles de alto a muy alto solo se identificó entre 12.5% y 2.5% de colaboradores en los tres factores.

Tabla 4

Media y desviación estándar y nivel de Satisfacción laboral según factores en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Dimensiones	Media	Desviación estándar	Nivel
Condiciones Físicas y/o Materiales	2.80	0.61	Parcial insatisfacción laboral
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2.82	0.48	Parcial insatisfacción laboral
Políticas Administrativas	2.88	0.50	Parcial insatisfacción laboral
Relaciones Sociales	2.91	0.51	Parcial insatisfacción laboral
Desarrollo Personal	2.89	0.45	Parcial insatisfacción laboral
Desempeño de Tareas	2.70	0.74	Parcial insatisfacción laboral
Relación con la Autoridad	2.92	0.58	Parcial insatisfacción laboral
Satisfacción laboral	2.89	0.48	Parcial insatisfacción laboral

Los resultados presentados en la tabla 4, evidencian que en el factor Condiciones Físicas y/o Materiales de la Satisfacción laboral se registró una puntuación promedio de 2.8 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.61 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción en este factor; en el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción laboral se registró una puntuación promedio de 2.82 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.48 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción en este factor; En el factor Políticas Administrativas se registró una puntuación promedio de 2.88 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.50 puntos, ubicándose en un nivel de parcial

insatisfacción en este factor; En el factor Relaciones Sociales se registró una puntuación promedio de 2.91 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.51 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción en este factor; En el factor Desarrollo Personal se registró una puntuación promedio de 2.89 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.45 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral en este factor; En el factor Desempeño de Tareas se registró una puntuación promedio de 2.70 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.74 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral en este factor; En el factor Relación con la Autoridad se registró una puntuación promedio de 2.92 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.58 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral; Finalmente en la Satisfacción laboral se registró una puntuación promedio de 2.89 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.48 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral.

Tabla 5

Distribución según nivel de Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Satisfacción laboral	N°	%
Alta insatisfacción	4	10.0
Parcial insatisfacción	25	62.5
Regular satisfacción	11	27.5
Parcial Satisfacción	0	0.0
Alta Satisfacción	0	0.0
Total	40	100.0

La Tabla 5, evidencia los niveles de Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, observando que un mayor porcentaje de trabajadores (62.5%) se ubican en el nivel de parcial insatisfacción, el 27.5% mostró un satisfacción regular; sin embargo el 10.0% presentó alta insatisfacción laboral.

3.2 Resultados de la relación entre Engagement y Satisfacción laboral en el Trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Tabla 6

Correlación entre el Engagement y la Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

	Engagement (r)	Sig.(p)
Satisfacción laboral	0,520	0,001**

Nota:

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<0.01: Altamente significativa

En la tabla 6, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, en la evaluación de la correlación entre las variables en estudio en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, donde se aprecia que la referida prueba identifica la existencia de una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), directa y en grado medio, del Engagement con el Satisfacción laboral en los colaboradores en referencia.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión Vigor del Engagement y Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

	Vigor (r)	Sig.(p)
Satisfacción laboral	0,480	0,002**

Nota:

- r : Coeficiente de correlación de Spearman
- Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
- **p<0.01 : Altamente significativa

Los resultados presentados en la tabla 7, señalan que la prueba de correlación de Spearman, aplicada para evaluar la asociación entre la dimensión Vigor del Engagement y Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, encuentra evidencia que la dimensión vigor correlaciona de manera altamente significativa ($p<0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en los colaboradores involucrados en la investigación.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión Dedicación del Engagement y Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

	Dedicación (r)	Sig.(p)
Satisfacción laboral	0,556	0,000**

Nota:

r	:	Coeficiente de correlación de Spearman
Sig.(p)	:	Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
**p<0.01	:	Altamente significativa

En la tabla 8, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, referentes a la relación entre la dimensión Dedicación del Engagement con el Satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa privada donde se realizó la investigación; Los referidos resultados señalan que la dimensión Dedicación correlaciona de manera altamente significativa ($p<0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión Absorción del Engagement y Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

	Absorción (r)	Sig.(p)
Satisfacción laboral	0,488	0,002**

Nota:

- r : Coeficiente de correlación de Spearman
- Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
- **p<0.01 : Altamente significativa

En la tabla 9, se percibe que la prueba de correlación de Spearman, aplicada para evaluar la asociación entre la dimensión Absorción del Engagement y la Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, encuentra evidencia que la dimensión Absorción correlaciona de manera altamente significativa ($p<0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo.

DISCUSIÓN

IV. Discusión

En la actualidad, el engagement dentro de las organizaciones es un factor indispensable, pues según sus ventajas, permite que los colaboradores direccionen sus competencias y conocimientos personales de manera positiva y satisfactoria respecto de los objetivos organizacionales (Schaufeli y Bakker, 2003). Además, según se ha estudiado teóricamente, permite la mejora de la salud mental del colaborador, generando un óptimo desempeño en su puesto de trabajo, conjuntamente aminora los índices de rotación, ausentismo, estrés laboral, etc.

Por otro lado, la satisfacción laboral, desde el punto de vista de Palma (1999) es entendida como aquella disposición de estabilidad en el puesto de trabajo, basada en los valores y creencias que se desarrollan durante la ejecución de sus actividades laborales. Cabe destacar que la satisfacción laboral permite el bienestar integral del colaborador, ya que su satisfacción dependerá de diversos factores internos como el espacio físico, los beneficios, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad (Palma, 1999).

La presente investigación ha permitido estudiar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa privada Unimaq S.A Trujillo, del presente año.

De acuerdo con los resultados obtenidos en base el objetivo general el cual fue determinar la relación que existe entre Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016. Según los hallazgos, se aprecia que la referida prueba identifica la existencia de una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), directa y en grado medio, del Engagement con el Satisfacción laboral en los colaboradores en referencia. Dichos resultados son comparables con los descritos por Huapaya (2017) quien halló una relación positiva moderada de 0.5 entre el engagement y la satisfacción laboral, además según el p-

valor, 0.000, menor a 0.01 indica que esta correlación positiva moderada es altamente significativa. Asimismo, también se relacionan con los hallados por Orgambidez, Pérez y Borrego (2015), quienes hallaron la correlación de Pearson influyó negativamente ante ambigüedad, sobrecarga y conflicto, por otro lado se halló una relación positiva y significativa de satisfacción en el trabajo y el engagement de (.46); no obstante, los resultados de esta investigación son contrarios a los hallados por Caicedo (2014), quien determinó una relación débil de 0.258 entre la satisfacción laboral y el engagement. Analizar los resultados hallados, podría inferirse que el engagement, al ser entendido como un estado mental positivo y de satisfacción del colaborador con su trabajo, el cual le permite enfocarse en el cumplimiento de sus metas u objetivos organizacionales (Schaufeli y Bakker, 2003), se halla relacionado directamente con la satisfacción laboral, misma que se considera como una disposición de estabilidad basada en valores y creencias del colaborador, a partir de su interrelación ocupacional y sus funciones en su puesto de trabajo. Por tanto, dichas definiciones muestran la importancia del engagement para que se manifiesta la satisfacción laboral en los colaboradores de UNIMAQ, Trujillo, pues el estado y bienestar mental del trabajador, permitirá que éste se sienta satisfecho según las condiciones internas en su ocupación laboral.

Para dar cumplimiento al objetivo general, se propuso el establecimiento de objetivos específicos, entre los cuales en primer lugar destaca el identificar el Engagement del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017. En los resultados se observó que la puntuación promedio en las respuestas a las preguntas que miden las tres dimensiones y el Engagement a nivel general presentan puntuaciones promedio similares con valores que oscilan entre 2.83 a 2.90; Asimismo la variabilidad promedio de las puntuaciones respecto a la puntuación promedio respectiva tomó valores entre 1.06 y 1.15 puntos. Identificando que el nivel de Engagement general, así como en los factores: Vigor, Dedicación y Absorción correspondieron a un nivel bajo según lo establecido por los autores e la Escala de Engagement en el trabajo (UWES). Los resultados difieren a los descritos por Córdoba (2015) quien encontró que los colaboradores presentan alto nivel de engagement. El nivel de vigor en los colaboradores de las

diferentes áreas de la industria se encuentra en un nivel de medio a alto, los colaboradores se caracterizan por tener voluntad de dedicar esfuerzo en sus actividades laborales y la persistencia ante dificultades. En cuanto al nivel de dedicación se pudo identificar que los colaboradores se encuentran con un alto nivel, es por ello que se involucran con sus actividades laborales. Se identificó que el factor absorción se encuentra en un nivel alto, ya que los colaboradores de la industria se caracterizan por estar concentrados en el ámbito laboral. Por tanto se puede inferir que se entusiasman hacia su trabajo con sentido de pertenencia en la organización.

El segundo objetivo específico fue identificar la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017. Los hallazgos evidenciaron que en el factor Condiciones Físicas y/o Materiales de la Satisfacción laboral se registró una puntuación promedio de 2.8 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.61 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción en este factor; en el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción laboral se registró una puntuación promedio de 2.82 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.48 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción en este factor; En el factor Políticas Administrativas se registró una puntuación promedio de 2.88 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.50 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción en este factor; En el factor Relaciones Sociales se registró una puntuación promedio de 2.91 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.51 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción en este factor; En el factor Desarrollo Personal se registró una puntuación promedio de 2.89 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.45 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral en este factor; En el factor Desempeño de Tareas se registró una puntuación promedio de 2.70 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.74 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral en este factor; En el factor Relación con la Autoridad se registró una puntuación promedio de 2.92 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.58 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral; Finalmente en la Satisfacción laboral se registró una

puntuación promedio de 2.89 puntos con una variabilidad promedio respecto a la puntuación medio de 0.48 puntos, ubicándose en un nivel de parcial insatisfacción laboral. Dichas similitudes harían referencia a que en el área de trabajo, los colaboradores cuentan con las condiciones internas que les permiten sentirse satisfecho de una manera adecuada, aunque aún quedarían por implementarse mejoras en cuanto a algunos criterios como el espacio físico y las condiciones ergonómicas, así como los incentivos. Sin embargo existen diferencias en cuanto a los resultados de Chicoma (2012), quien encontró resultados en base a los niveles de satisfacción de los docentes fueron: el 54.6% en cuanto a la satisfacción laboral total se ubica en la categoría muy satisfecho; y en cuanto a los factores significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, el 45,4% y 36,4% respectivamente, se ubican en la categoría muy satisfecho; en el factor condiciones de trabajo el 47,7% se ubica en la categoría promedio; y finalmente en el factor beneficios económicos el 57,5% de los docentes se encuentra insatisfecho. Dichas diferencias obedecerían a que las poblaciones fueron diferentes, por tanto sus características de trabajo también.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el Vigor y la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017. En los resultados se obtuvo que se evidencia que la dimensión vigor correlaciona de manera altamente significativa ($p < 0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en los colaboradores involucrados en la investigación. Los resultados encontrados guardan relación con los descritos en Huapaya (2017) quien describió una correlación positiva moderada entre vigor y satisfacción laboral ($r = 0.538$), además esta correlación es altamente significativa porque el $p\text{-valor} = 0.000$, es menor que 0.01. Frente a ello, Salanova y Schaufeli (2009) mencionan que el vigor hace referencia a un elevado nivel de energía y empeño que tiene el colaborador de esforzarse en el trabajo, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. Asimismo en el modelo de demandas y recursos laborales (DRL) propuestos por Bakker y Demerouti (2006, citado por Cárdenas y Jaik, 2014), mencionan que las condiciones de trabajo están relacionadas con las demandas y recursos laborales, siendo los primeros aquellos aspectos de trabajo que requieren un esfuerzo, físico y psicológico, por parte del colaborador para poder ser realizadas. Mientras que los recursos laborales reducen las demandas de trabajo, estimulan el

crecimiento personal y aprendizaje. Por lo tanto, el vigor y la satisfacción laboral tienen una vinculación positiva, de tal manera que un colaborador con un alto nivel de energía y empeño al realizar sus tareas laborales, se va sentir satisfecho consigo mismo; puesto que al estar enérgico y empeñoso en sus actividades, va poder cumplir con sus objetivos y metas planteadas.

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la Dedicación y la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017. Los resultados hallados señalan que la dimensión Dedicación correlaciona de manera altamente significativa ($p < 0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo. Los resultados son similares a los descritos por Huapaya (2017), quien encontró una correlación positiva moderada entre dedicación y satisfacción laboral ($r = 0.520$), además esta correlación es altamente significativa porque el p -valor = 0.000, es menor que 0.01. De acuerdo a estos resultados, Salanova y Schaufeli (2009) mencionan que la dedicación tiene que ver con el entusiasmo, inspiración y nuevas metas que el colaborador tiene en el trabajo, es decir la alta implicación laboral. Asimismo Fuentes (2012) menciona que para que un colaborador se sienta satisfecho con lo que hace tiene que darle significado a sus tareas laborales. Por lo tanto, existe una vinculación positiva entre la dedicación y la satisfacción laboral, de tal manera que un colaborador entusiasmado e implicado en su trabajo, va estar satisfecho y por ende va tener un mejor desempeño laboral, logrando de esa manera, mejor productividad para la organización.

El quinto objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la Absorción y la Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2017. Los resultados mostraron que existe evidencia que la dimensión Absorción correlaciona de manera altamente significativa ($p < 0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo. Los resultados son similares a los descritos por Huapaya (2017), quien en su investigación halló una correlación positiva moderada entre absorción y satisfacción laboral ($r = 0.479$), además esta correlación es altamente significativa porque el p -valor = 0.000, es menor que 0.01. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Salanova y Schaufeli (2009) quienes mencionan que la absorción indica el nivel de

concentración y satisfacción que tiene el colaborador al realizar sus tareas laborales, de tal manera que el colaborador al estar totalmente concentrado con el trabajo que realiza, experimenta que el tiempo “pasa volando”. Por lo expuesto anteriormente, podemos decir, que la subescala absorción y la variable satisfacción laboral tienen una vinculación positiva, de tal manera que un colaborador absorto en las tareas que realiza, se va sentir satisfecho, puesto que el nivel de concentración que le pone a sus actividades laborales, le va permitir cumplir con sus objetivos planteados.

V. Conclusiones

1. Se halló una correlación altamente significativa ($p<0.01$), directa y en grado medio, del Engagement con el Satisfacción laboral en los colaboradores en referencia, lo cual significa que el Engagement es un factor relevante para la satisfacción laboral de los colaboradores.
2. Los colaboradores evidenciaron nivel bajo (52.5%) de Engagement; en tanto que solamente el (12.5%) de los referidos colaboradores presentaron un niveles alto y ninguno de ellos un nivel muy alto de Engagement. Asimismo, en las dimensiones Vigor, Dedicación y Absorción predomina el nivel bajo, con porcentajes respectivos de 32.5%, 52.5% y 52.5%.
3. La dimensión vigor correlaciona de manera altamente significativa ($p<0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en los colaboradores involucrados en la investigación.
4. La dimensión Dedicación correlaciona de manera altamente significativa ($p<0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo.
5. La dimensión Absorción correlaciona de manera altamente significativa ($p<0.01$), directamente y en grado medio con la Satisfacción laboral en el trabajo.

VI. Recomendaciones

1. Fortalecer el Engagement en los colaboradores a través de estrategias que permitan conocer claramente todas sus funciones y la importancia que tiene su cargo, también es importante que se sientan identificados con los valores institucionales de la empresa a la que pertenecen, así como con la misión y visión institucional. Para ello, se recomienda a los directivos realizar talleres acerca de los valores institucionales de la empresa, a fin de que los colaboradores se sientan identificados y comprometidos con la institución.
2. Es importante que UNIMAQ S.A., brinde a cada trabajador los recursos necesarios, tanto físicos, de mobiliario y materiales para que puedan desarrollar sus actividades administrativas con normalidad, así como también le den la posibilidad de crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la organización.
3. Resulta necesario que en UNIMAQ S.A. se establezcan relaciones interpersonales horizontales entre los colaboradores y los directivos, así como otorgar mayor participación, empoderándolos en el desarrollo de actividades o tareas de importancia dentro de su área, involucrando a los colaboradores en la toma de decisiones dentro de la empresa.
4. Desde el punto de vista metodológico se sugiere realizar estudios similares, con la finalidad de corroborar los hallazgos de la presente investigación.
5. Se sugiere tener definido otra población específica para un futuro trabajo de investigación con el objetivo de explorar resultados distintos en diferentes grupos representativos.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO (ANONIMO)

Buen día, con la finalidad de cumplir con un trabajo de investigación, solicitado por nuestra Universidad, agradeceré me ayude contestando las preguntas que a continuación detallamos.

EDAD: GÉNERO: MASCULINO () FEMENINO () FECHA:

versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3)*
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5)
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. _____ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

CUESTIONARIO (ANONIMO)

ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ Género: M () F () Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Tiempo de Servicio: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado () Fecha: _____

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
“RELACION ENTRE ENGAGEMENTE Y SATISFACCION LABORA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
EN LA EMPRESA UNIMAQ S.A. TRUJILLO, AÑO 2017”					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
Alcántara Quiñones, María Luisa.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					

21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mi(s) compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

“RELACION ENTRE ENGAGEMENTE Y SATISFACCION LABORA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA UNIMAQ S.A. TRUJILLO, AÑO 2017”

Alcántara Quiñones, María Luisa.

ANEXO 2

ANEXO A

Tabla A1

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de las puntuaciones de la Escala de Engagement, en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

	SH-W	Sig.(p)
Engagement	,926	,012*
Vigor	,962	,190
Dedicación	,913	,005**
Absorción	,919	,007**

Nota:

SH-W : Valor del estadístico de Shapiro- Wilk
Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
**p<0.01 : Diferencia altamente significativa; * p<.05: Diferencia significativa
p>.05 : Diferencia no significativa

Tabla A2

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de las puntuaciones en la Escala de Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

	SH-W	Sig.(p)
Satisfacción laboral	,726	0,000**
Condiciones Físicas y/o Materiales	,894	0,001**
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	,887	0,001**
Políticas Administrativas	,890	0,001**
Relaciones Sociales	,889	0,001**
Desarrollo Personal	,863	0,000**
Desempeño de Tareas	,837	0,000**
Relación con la Autoridad	,901	0,002**

Nota:

SH-W : Valor del estadístico de Shapiro- Wilk
 Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
 **p<0.01 : Diferencia altamente significativa.

En las tablas A1 y A2, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk, aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las variables en estudio. Respecto a las distribuciones de la Engagement se establece que a nivel general y las dimensiones Dedicación y Absorción se encuentra evidencia que difieren significativamente ($p<0.05$), de la distribución normal; En tanto que la componente Vigor no difiere significativamente ($p>0.05$) de la distribución normal. A partir de los resultados de la evaluación de la normalidad se determinó que la prueba estadística a usarse en el proceso de evaluación de la correlación entre las variables en la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Tabla A3

Puntos de corte en la puntuación directa de la Escala de Engagement, en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

	Nivel	Puntuación directa	Puntuación en percentiles
Engagement	Bajo	< 35	1-25
	Medio	35-58	26-75
	Alto	59-102	76-99
Vigor	Bajo	< 13	1-25
	Medio	13 - 21	26-75
	Alto	22-36	76-99
Dedicación	Bajo	< 11	1-25
	Medio	11-16	26-75
	Alto	17-30	76-99
Absorción	Bajo	< 13	1-25
	Medio	13-19	26-75
	Alto	20-36	76-99

En la tabla A3, figuran los puntos de corte a nivel global y según factor del Engagement, en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, obtenidos a partir de la escala de categorización en tres niveles: bajo, medio y alto, según las normas en percentiles.

Tabla A4

Puntos de corte en la puntuación directa en la Escala de Satisfacción laboral en el trabajo en colaboradores de una empresa privada de Trujillo

Nivel	Puntuación directa	Puntuación en percentiles
Bajo	< 100	1-25
Medio	100-112	26-75
Alto	112-144	76-99

En la tabla A4, figuran los puntos de corte de la Escala de Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa privada de Trujillo, obtenidos a partir de la escala de categorización en tres niveles: bajo, medio y alto, establecida por las normas en percentiles.

Normas Estadísticas para las puntuaciones por Dimensiones del Engagement

Categoría	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy bajo	$\leq 2,17$	$\leq 1,60$	$\leq 1,60$	$\leq 1,93$
Bajo	2,18-3,20	1,61-3,00	1,61-2,75	1,94-3,06
Medio	3,21-4,80	3,01-4,90	2,76-4,40	3,07-4,66
Alto	4,81-5,65	4,91-5,79	4,41-5,35	4,67-5,53
Muy alto	$\geq 5,66$	$\geq 5,80$	$\geq 5,36$	$\geq 5,54$

Planteado por los autores Bakker y Shaufeli, 2003.

Para la Satisfacción se utilizaron los siguientes Rangos:

RANGO	CATEGORIA
1 – 2	Alta Insatisfacción
2.1 – 3	Parcial Insatisfacción
3.1 – 4	Regular Insatisfacción
4.1 – 4.5	Parcial Satisfacción
4.5 – 5	Alta Satisfacción